

dadas por desaparecidas en Colombia”, ello es posible comprobarlo en el correo allegado por el socio implementador el 24 de junio de 2021 a dicha organización y que tiene por nombre “Banco de postulados Consejo Asesor” contenido en el Anexo 5 del Informe de Sistematización del 7 de julio de 2021.

Que ni la Organización nacional Fundación Centro Investigación Defensa, ni las españolas: Sociedad de Ciencias Aranzadi ni la Asociación Española de Antropología y Odontología Forense, acreditaron igualmente los requisitos exigidos para postularse al proceso de elección.

Que conforme a los informes presentados por el socio implementador, no fue posible consolidar el banco de postulación de las organizaciones de la sociedad civil con especialidad técnico-forense, y en consecuencia tampoco fue posible cumplir con la etapa de elección del delegado/a de las organizaciones con esta especialidad para hacer parte como integrante ante el Consejo Asesor de la UBPD para el periodo 2021-2022.

Que, atendiendo lo expuesto,

**RESUELVE:**

Primero: Declarar desierta la elección del delegado/a de las organizaciones de la sociedad civil con especialidad técnico-forense, ante el Consejo Asesor de la UBPD 2021-2022,

Segundo: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en la ciudad de Bogotá, D. C., a 2 de septiembre de 2021.

La Directora,

*Luz Marina Monzón Cifuentes*  
(C. F.)

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1672 DE 2021**

(septiembre 2)

*por medio de la cual se establece el reglamento interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el Contexto y en razón del Conflicto Armado (UBPD)*

La Directora General, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y, en especial las que le confiere la Ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, artículo 17, numeral 1 del Decreto Ley 589 de 2017, y el artículo 5° de la Ley 2080 de 2021.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 23 de la Constitución Política dispone: “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”.

Que la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13, 14 y 15 s.s., modificados por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece la reglamentación del ejercicio del derecho de petición. Que la Ley 1474 de 2011 “*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, estableció en el artículo 76, que: “*En toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*”.

Que la Ley 1712 de 2014 “*por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad, en particular lo dispuesto en el artículo 21 que establece que “*... las excepciones de acceso a la información contenidas en el presente decreto ley no aplican en casos de violación de derechos humanos o delitos de lesa humanidad, y en todo caso deberán protegerse los derechos de las víctimas de dichas violaciones*”.

Que el Congreso de la República promulgó la Ley 1755 de 2015 “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, norma que proporciona las reglas generales en cuanto a la presentación, contenido, y los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones, entre otros aspectos.

Que el artículo 22 de la misma normativa, expresa que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante el Decreto 1166 de 2016, se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el Acto Legislativo 01 de 2017 incorporó a la Constitución Política de Colombia el título transitorio “De las normas para la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera”, en el cual consagra conforme a lo dispuesto en el artículo transitorio 1°, el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (SIVJRNR), estableciendo que este sistema se encuentra integrado por la Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, la Jurisdicción Especial para la Paz, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por

Desaparecidas en el Contexto y en Razón del Conflicto Armado (UBPD), las medidas de reparación integral para la construcción de paz y las garantías de no repetición.

Que en ese orden de ideas, se expidió el Decreto Ley 589 de 2017, por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto, como un mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, que tendrá por objeto dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones humanitarias encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la identificación y entrega digna de sus cuerpos.

Que la UBPD, se encargará de la búsqueda de las personas desaparecidas sucedidas antes del 1° de diciembre de 2016, (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos), y de todas aquellas desapariciones que se encuadren en cualquiera de las siguientes circunstancias, siempre que se den en el contexto y en razón del conflicto armado: La desaparición forzada, el secuestro, el reclutamiento ilícito, o las desapariciones de personas que participaron en las hostilidades.

Que, para el ejercicio de esta labor, la UBPD, tiene un mandato de 20 años en los cuales, además de buscar a las personas dadas por desaparecidas y con ello contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas, garantiza la presencia y el rol activo de los familiares dentro del mencionado proceso. Lo cual, tiene como finalidad aliviar el sufrimiento de los familiares y/o la población en general, así como contribuir a la satisfacción de los derechos y a la dignificación de las víctimas.

Conforme lo descrito anteriormente, la UBPD propenderá de forma pronta y oportuna para que todas las acciones tengan como eje central a las familias, los colectivos, las organizaciones de la sociedad civil, los pueblos, comunidades y demás grupos sociales y humanos dándoles el valor y reconociéndolos como sujetos de derechos que participan activamente y se relacionan de forma consciente en la toma de decisiones informadas durante proceso de búsqueda, por ello se pretende que toda interacción entre la ciudadanía y la entidad sea dignificante y tomando en cuenta los enfoques diferenciales.

Que dado el carácter humanitario de la UBPD, el cual se funda en la aplicación de los principios de humanidad (trato respetuoso a todas las personas), imparcialidad (atender a las personas sin distinción de quiénes son o qué han hecho) y neutralidad (la UBPD busca todas las personas dadas por desaparecidas independiente del rol que hayan tenido dentro del conflicto armado), garantizando la participación activa de los familiares o allegados, si así lo desean, en todas las etapas de la búsqueda hasta el reencuentro con su ser querido o entrega del cuerpo esquelético.

Que el Decreto 1393 de 2018, “*Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado y se determinan las funciones de sus dependencias*” esboza en su artículo 15, numeral 8, que la Secretaría General deberá: “*Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano, por la atención de peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias y servidores públicos de la UBPD*”.

Que, en ese orden de ideas, durante la ejecución de las acciones humanitarias tendientes a la búsqueda de las personas desaparecidas, se recibirán las peticiones realizadas por los diferentes grupos de interés y las respuestas a dichas peticiones las cuales se tramitarán conforme al carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD y con fundamento en los municipios descritos anteriormente.

Que, en virtud de lo expuesto, se hace necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se alleguen a la UBPD, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**TÍTULO 1**

**DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1°. *Objeto y campo de aplicación.* La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas -UBPD, de conformidad con sus competencias constitucionales y legales.

Parágrafo. La aplicación de la presente resolución será un deber para los(as) servidores(as) y públicos y colaboradores de la entidad, en un ejercicio permanente para todos los ámbitos institucionales, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con las personas vinculadas al proceso de búsqueda: familias, colectivos, organizaciones, pueblos, comunidades y demás grupos de interés, y se enmarca dentro de los Principios para la Participación de los Familiares de las Personas Desaparecidas en el marco de carácter Humanitario y Extrajudicial para la Búsqueda.

**TÍTULO II**

**DE LA FORMULACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Para los efectos de la presente Resolución, se entenderán:

Artículo 2°. **DEFINICIONES.**<sup>1</sup>

**1. Canales de Atención:** Medios disponibles para que la ciudadanía acuda a la entidad y establezca el primer nivel de contacto para efectos de radicar su

<sup>1</sup> Procedimiento SCI-PR-001 Trámite de las PQRSD

PQRSD, recibir cualquier tipo de orientación, información, asistencia de acuerdo con el objeto de las entidades.

2. **Canal Presencial:** Se refiere a las oficinas en las cuales se presta atención a la ciudadanía, en Bogotá en la sede central y en territorio a través de las sedes territoriales destinadas por la entidad para la atención a las/los ciudadanas/os.
3. **Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre la/el servidora/r público y los grupos de interés por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Este canal es apto para adelantar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.
4. **Canal Virtual:** Medio que permite la interacción entre el ciudadano y la entidad a través de la página Web o el correo electrónico por el que pueden solicitar trámites, servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.
5. **Consulta:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
6. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
7. **Derecho de petición:** Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
8. **Felicitación:** reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta la ciudadanía frente a los servicios que presta la UBPD.
9. **Notificación:** Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento de las partes, o de los terceros, el contenido de una resolución o comunicación.
10. **Petición de interés general:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de las/los peticionarias/os que podrían estar involucradas/os.
11. **Petición de interés particular:** Solicitud elevada por un/a ciudadano/a en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al/la peticionario/a.
12. **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción, descontento o inconformidad con la conducta o acción de las/los servidoras/es públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
13. **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de exigir, reivindicar o enviar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
14. **Solicitud de información:** Es el requerimiento que hace un/una ciudadano/a o una entidad, con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
15. **Sugerencia:** Es la manifestación verbal o escrita de recomendación entregada por la/el ciudadana/o, de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
16. **Ventanilla de Correspondencia:** Espacio físico dispuesto por la Entidad para la recepción y radicación de comunicaciones escritas presentadas por los grupos de interés, tanto en el nivel central, como territorial.

Parágrafo. El/la secretario (a) General de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas (UBPD), en atención a lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 15 del Decreto 1393 de 2018, por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la recepción de las (PQRSD) en la Entidad.

Artículo 3°. *Derecho de petición.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas; a través del cual, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos, la solicitud de información general, la solicitud del estado de un proceso, copias de un expediente, entre otras actuaciones.

Artículo 4°. *Contenido de las peticiones.*

Toda petición deberá contener por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar un número telefónico o la dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Cuando el/la servidor/a público encuentre que la petición está incompleta, no cumple los requisitos y/o no tiene los documentos, el/la servidor/a deberá informar al/

la peticionario/a para que complemente la información solicitada en el menor tiempo posible.

Parágrafo. Se debe examinar integralmente la petición, y en ningún caso se desestimarán por incompleta, falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco legal vigente, en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 5°. *Modalidades del derecho de petición.* El derecho de petición interpuesto por los grupos de interés, puede ser ejercido a través de las modalidades consignadas en la norma:

**Interés General:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades, para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Interés Particular:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades, para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Información:** Es el requerimiento que hace un (a) ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

**Solicitud de documentos:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos, a acceder, consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

**Consulta:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

**Petición entre autoridades:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de estas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Artículo 6°. *Términos para resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.* Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y estará sometida a los términos estipulados en la ley, teniendo en cuenta que el término debe ser contado a partir del día hábil siguiente a la presentación de la petición sin importar el medio o la forma.

En este sentido se presentan las modalidades así:

1. **Solicitud de documentos e información:** Se deben resolver en un término de diez (10) días hábiles siguientes a su recibo en la UBPD.
2. **Solicitud de Copias:** Este tipo de peticiones se deben resolver en un término de diez (10) días hábiles siguientes a su recibo en la UBPD.
3. **Consulta:** Se resuelven en un término de treinta (30) días hábiles siguientes a su recibo en la UBPD.
4. **Reclamo:** Su término de resolución es de quince (15) días hábiles siguientes a su recibo en la UBPD.
5. **Sugerencia:** El término para resolver este tipo de solicitudes es de quince (15) días hábiles siguientes a su recibo en la UBPD.
6. **Queja:** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo en la UBPD.
7. **Denuncia:** Sin perjuicio de la excepción al deber de denuncia, establecido en el artículo 19 del Decreto Ley 589 de 2017, cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, se deberán indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Estas PQRSD se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Disciplinario Único.
8. **Petición entre autoridades:** Según lo estipulado en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, estas peticiones se deben resolver en un término no mayor de diez (10) días, sin perjuicio de que la autoridad indique un término menor de respuesta.
9. **Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo:** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles, conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 24 de 1992.
10. **Petición de Informes por los Congresistas:** Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite cualquier informe a los servidores autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

Parágrafo 1°. El derecho de Petición se satisface cuando la respuesta es comunicada o notificada según corresponda de conformidad con la naturaleza de la petición, por lo cual se dará cumplimiento a lo señalado en la Ley 1437 de 2011.



Parágrafo 2°. Cuando, de manera excepcional, no fuere posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados, se debe informar sobre esta circunstancia a la persona interesada, antes del vencimiento del término señalado en la ley, indicando los motivos de la demora y el plazo razonable en el que se resolverá o se dará respuesta final, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 3°. Cuando, de manera excepcional, se presenten (situaciones o emergencias de carácter social, económico o ecológico), a nivel Nacional, que no permitan el normal desarrollo de las funciones por parte de la UBPD en cuanto a la recepción y respuesta de las peticiones, estas quedarán sometidas al término estipulado en la norma que decreta dichas excepciones por parte del Gobierno Nacional.

Artículo 7°. *El silencio negativo.* Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades. Tampoco las excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el/la interesado/a haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

Artículo 8°. *Suspensión de términos.* Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.
2. Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el/la peticionario/a deba realizar una gestión de trámite a su cargo que sea imprescindible para adoptar una decisión de fondo, se le requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, conforme al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Una vez el/la peticionario/a complemente la información requerida o se aporte los documentos o informes necesarios para tomar una decisión de fondo, el término de respuesta para resolver la petición se reactivará y continuará desde el día en que se suspendió.

Artículo 9°. *Ampliación de términos.* Según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, es de anotar que cuando en la parte inicial se refiere a “*Salvo norma legal especial*” este hace referencia a cuando el Gobierno nacional en el marco de los hechos que den lugar a una Emergencia Económica, Social y Ecológica, se haga necesario ampliar los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Artículo 10. *Recursos.* Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

Artículo 11. *Notificaciones por aviso.* En el evento de que en la PQRSD recibida no se relacione la información de contacto del remitente y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Entidad, se deberá notificar por aviso, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo 1°. Cuando la respuesta a una PQRSD haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y esta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega, dicha respuesta debe ser publicada en cartelera y/o página web de la Entidad, reportando los datos generales que identifiquen la recepción del requerimiento, así como la información de salida de la respuesta dada por la dependencia o servidor(a) competente de responder o resolver, y la causal de la devolución. Salvo por la naturaleza del asunto, la respuesta sea de carácter reservado y/o clasificado como lo señala la Constitución y la ley.

Parágrafo 2°. Cuando se desconozca la información sobre el/la destinatario/a, como en los casos de peticionarios anónimos, se deberá publicar la respuesta en la página web de la entidad, módulo de notificaciones y en dado caso, en un lugar de acceso al público de la entidad, siempre y cuando no contenga información reservada o datos sensibles.

La anterior publicación se efectuará por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que el peticionario se entenderá notificado, al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Artículo 12. *Clasificación de las peticiones según su tipo.*

**PETICIONES ANÁLOGAS:** Cuando más de diez (10) ciudadanos(as) formulen peticiones de información análogas, la UBPD podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten, y conforme el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, la publicación de la respuesta única también podrá realizarse en un diario de amplia circulación, siempre que no contenga información reservada o datos sensibles.

**PETICIONES ANÓNIMAS:** Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**PETICIONES INCOMPLETAS:** En virtud del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta el principio de eficacia, “(...) cuando la autoridad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte la información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.”

**PETICIÓN VERBAL:** La presentación, radicación y constancia de las peticiones verbales se regularán conforme lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016, que regula la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz, y este orden deberán contener los requisitos y parámetros establecidos en el artículo 2.2.3.12.3 del citado decreto.

Parágrafo 1°. Si el/la peticionario/a lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal, a través de cualquier medio que indique.

Parágrafo 2°. No será necesario dejar constancia, ni radicar el derecho de petición, cuando la respuesta al/la ciudadano/a consista en una simple orientación del/la servidor/a público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.

**PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA:** El artículo 10 de la Constitución Política establece el castellano como idioma oficial. Adicionalmente, también precisa que las lenguas y dialectos de grupos étnicos son oficiales en sus territorios. El artículo 100 de la C. P. protege los derechos de los extranjeros. La Ley 47 de 1993 dispuso que el inglés sería considerado idioma oficial en el Archipiélago de San Andrés y la Ley 982 de 2005 admitió el lenguaje de señas y le concedió especial protección.

Parágrafo. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la entidad en su lengua o dialecto. Para ello y en caso de presentarse, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y en donde se requiera un intérprete, se dejará constancia de ese hecho y se grabará la PQRSD en cualquier medio tecnológico o electrónico, para solicitar el apoyo técnico de entidades u otras instancias, quienes pueden servir de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

**PETICIONES ELECTRÓNICAS:** La presentación, radicación y constancia de las peticiones electrónicas se regularán conforme lo dispuesto por los artículos 53 y ss de la Ley 1437 de 2011, que establece que las autoridades deben asegurar las herramientas necesarias de acceso gratuito a los medios electrónicos, en el mismo sentido señala que los canales digitales habilitados por las autoridades deben ser utilizados en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 13. *Rechazo de las peticiones de información por motivo de clasificación o reserva.*

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos, debe ser motivada, señalando de forma precisa, las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, y será notificada al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo que la persona interesada insista en su solicitud. En este caso se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 14. *Desistimiento expreso de la petición.* En cualquier tiempo, el/la interesado/a podrá desistir de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, si se considera necesario, por razones de interés público, las actuaciones se podrán continuar de oficio, caso en el cual se expedirá una resolución motivada para el efecto.

Parágrafo. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el/la peticionario/a haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente.

Artículo 15. *Clasificación de la información pública.* En ese contexto, debe armonizarse con las disposiciones del Decreto Ley 589 de 2017 en materia de protección, confidencialidad y reserva de la información, pensadas para facilitar que las víctimas, declarantes, organizaciones, entidades del Estado y la sociedad civil en general contacten a la UBPD y suministren información relacionada con el conflicto interno armado, que permita planear la búsqueda de personas dadas por desaparecidas, con la seguridad de que ese será el único propósito de su aporte, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12 y 14 “*Acceso a información reservada*” y “*Convenios y protocolos de acceso a información*” del citado decreto ley.

Cuando se trate de información reservada, la UBPD, en todo caso, deberá garantizar, por escrito, la reserva de la misma, el traslado de la reserva legal de la información, suscribir actas de compromiso de reserva y observar las seguridades y niveles de

clasificación consagradas en la Ley Estatutaria 1621 de 2013, la Ley Estatutaria 1712 de 2014, sus Decretos Reglamentarios y otras normas relevantes.

Artículo 16. *Rechazo de las peticiones de información por motivo de clasificación o reserva.*

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos, debe ser motivada, señalando de forma precisa, las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, y será notificada al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo que la persona interesada insista en su solicitud. En este caso se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

La restricción por reserva legal, únicamente recae sobre el documento que la contenga, no siendo extensible a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. En el evento de existir un rechazo parcial se podrá emitir respuesta sobre la información que no es objeto de reserva.

Artículo 17. *Contenido de la respuesta que rechace peticiones de información por motivo de clasificación o reserva.* La respuesta que deniegue o rechace una solicitud de acceso a información pública por razón de clasificación o reserva conforme a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015, debe tener el siguiente contenido:

1. El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.
2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, cubija la calificación de información reservada o clasificada.
3. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.
4. La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

Parágrafo 1°. En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como, encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Parágrafo 2°. Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

Artículo 18. *Recurso de reposición en caso de reserva.* Conforme a lo descrito en el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, únicamente cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el/la solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a la misma.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el/la servidor/a respectivo/a enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que el/la servidor/a incumpla esta obligación el/la solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que de acuerdo con su reglamento interno es la competente, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

Parágrafo. Sin perjuicio de la inaplicabilidad de excepciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, la información que reciba y produzca la UBPD, conforme al inciso 2 del artículo 3° del Decreto Ley 589 de 2017, no podrá ser utilizada con el fin de atribuir responsabilidades en procesos judiciales y no tendrá valor probatorio.

Artículo 19. *Impedimentos y recusaciones.* El/la colaborador/a que al tramitar una PQRSD, advierta que tiene un conflicto de interés en la resolución de la misma, deberá declararse impedido/a. En el mismo sentido, podrán ser recusados/a por las causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011. El trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.

Artículo 20. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición presentada ante la UBPD debe ser respetuosa, en caso contrario, la dependencia o servidor(a) que tenga la PQRSD a su cargo, puede proceder a su rechazo. Esta decisión deberá comunicarse al/la peticionario/a, invocando el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 1°. En caso de peticiones oscuras o que no sean claras en su finalidad u objeto, esta se devolverá al/la interesado/a para que la corrija o aclare dentro de los

diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Parágrafo 2°. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la dependencia o servidor(a) a cargo, podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre y cuando en la nueva petición se subsane.

Artículo 21. *Tratamiento de datos personales.* Deberá realizarse conforme lo dispone la Constitución y la ley, y en particular de acuerdo con lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas (UBPD) (SCI-PC-003).

### TÍTULO III

#### TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Artículo 22. *Trámite interno de las PQRSD.* Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se presentarán, en forma verbal, escrita o de forma digital a través de los distintos canales de atención con los que actualmente cuenta la UBPD, bien sea de manera personal a través de las oficinas de la UBPD, telefónica a través de las líneas de atención al ciudadano, virtuales por el [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co) o formulario <https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>.

Parágrafo. Una vez la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia se encuentre radicada, será analizada por Servicio al Ciudadano y registrada en matriz de PQRSD conforme a los criterios establecidos de tipificación quienes a su vez validarán conforme la ley, el término de respuesta correspondiente y realizará la asignación de las PQRSD a las dependencias que por competencia técnica o funcional deban resolver la petición, a través de los medios tecnológicos establecidos para tal fin.

Artículo 23. *Trámite para las peticiones presenciales.* Se entenderán como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en forma verbal o escrita en las oficinas dispuestas por la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el Contexto y en razón del Conflicto Armado (UBPD) tanto en el nivel central, como territorial.

Parágrafo. Cuando la entrega de la petición se realice a través de correo certificado o de manera personal en las sedes de nivel central o territorial de la UBPD, deberán ser radicadas en el mismo acto de recibo por la ventanilla de correspondencia, de conformidad con el procedimiento y lineamientos establecidos para las comunicaciones oficiales. En todo caso, se deberá informar el mismo día de recibo al correo electrónico [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co), adjuntando los documentos digitales.

Artículo 24. *Trámite para las peticiones por canal telefónico.* Se entenderán como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en forma verbal a través de los canales telefónicos dispuestos por la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el Contexto y en razón del Conflicto Armado (UBPD) tanto en el nivel central como territorial.

Parágrafo. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de canales telefónicos deberán ser registrados en el formato SCI-FT-01 y remitir al correo de [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co).

Artículo 25. *Trámite de peticiones por medios electrónicos.* La UBPD podrá habilitar el uso de canales digitales, cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento correspondiente, en los términos establecidos en los artículos 53 A y 54 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. *Conforme a lo establecido por la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 con respecto a los derechos de petición que se presenten por medio de una red social, se procederá así: "Cuando se ejerza el derecho de petición por medio de una red social y lo que se solicite sea información pública, la entidad debe contar con el soporte básico de datos que el propio interesado le suministre para identificar al sujeto respecto del cual se crea un deber de notificación, como, por ejemplo; su nombre completo y datos sobre otros medios electrónicos o físicos en los cuales se le podría brindar una respuesta, ya sea que estos datos consten en el perfil utilizado como originador del mensaje o que se incluyan en el texto electrónico que haya sido remitido. Lo anterior, sin perjuicio de la notificación de la respuesta, la cual podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, si no que, ante la imposibilidad de hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor que, por lo demás, enervaría el silencio administrativo positivo".*

Artículo 26. *Notificación electrónica.* La UBPD podrá notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la administración. Para todos los efectos, las notificaciones electrónicas se practicarán en los términos establecidos en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.



Parágrafo 1°. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por los/las servidores/as públicos y colaboradores/as de la UBPD a través de sus cuentas de correos electrónicos institucionales deberán sin excepción alguna remitirse el mismo día de recibo al correo electrónico [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

Parágrafo 2°. En caso de recibirse PQRSD a través de las redes sociales oficiales de la UBPD, la Oficina Asesora de Comunicaciones deberá comunicarlo al correo [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

Parágrafo 3°. Cuando se trate de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la entidad, la petición será recibida por Servicio al Ciudadano quien gestionará lo inherente a la radicación con Gestión Documental.

Artículo 27. *Procedimiento para las quejas*. Las quejas dirigidas contra los/las servidores/as o colaboradores/as de la UBPD, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, serán asignadas a la Secretaría General conforme el artículo 15 del Decreto 1393 de 2018, numeral 14, este último será el competente para dar el trámite correspondiente según aplique.

Artículo 28. *Procedimiento para las denuncias*. Las denuncias recibidas a través de los canales de atención serán trasladadas según correspondan los hechos a las instancias correspondientes.

Parágrafo. Si un/a servidor(a) tuvo conocimiento de los hechos a título personal presentará la denuncia correspondiente, sin perjuicio de la omisión de denuncia característica de los funcionarios de la UBPD.

Artículo 29. *Procedimiento para los reclamos*. De conformidad con el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011. “*Deberes de las autoridades en la atención al público*”. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: “(...) 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.”, razón por la cual la UBPD diseñará el trámite correspondiente para el efecto y lo socializará a sus servidores (as) y colaboradores (as).

#### TÍTULO IV

##### DISPOSICIONES FINALES

Artículo 30. *Consideraciones enfoque territorial, diferencial y de género*: Conforme al artículo 4° del Decreto Ley 589 de 2017, “*Enfoque territorial, diferencial y de género*. La UBPD tendrá un enfoque territorial, diferencial y de género, que responda a las características particulares de la victimización en cada territorio y cada población y en especial a la protección y atención prioritaria de las mujeres y de los niños y niñas víctimas del conflicto armado. El enfoque de género y diferencial se aplicará en todas las fases y procedimientos de la UBPD, en especial respecto a todas las mujeres que han padecido o participado en el conflicto. La UBPD adoptará con participación de las víctimas y la sociedad civil, líneas para la determinación del paradero de las niñas y mujeres dadas por desaparecidas.”

Artículo 31. *Desatención de las peticiones*. La omisión, retraso en la atención a las peticiones y en los términos para resolver las peticiones, o no suministrar de manera debida y oportuna la respectiva respuesta, constituirán falta para el servidor público, darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario que se encuentre vigente, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales en la materia.

Artículo 32. *La radicación de peticiones*. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que reciba la entidad deberán ser radicados de conformidad con los lineamientos generados por Gestión Documental de la UBPD.

Artículo 33. *Respuesta a peticiones*. Las respuestas deberán gestionarse a través del formato oficio GDO-FT- 002, o formato que lo actualice o sustituya las cuales deberán estar debidamente suscritas y radicadas.

Parágrafo 1°. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, deberán seguir las siguientes pautas: i) resolver concretamente lo que se está solicitando; ii) resolver en su totalidad la petición o peticiones que se mencionen; iii) indicarlas razones precisas y claras al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud; iv) usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario; v) informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido; vi) la respuesta debe dar cuenta del carácter humanitario de la UBPD, y reflejar claramente el objeto misional otorgado mediante el Decreto Ley 589 de 2017.

Parágrafo 2°. Toda decisión que rechace la petición de información o documentos, debe ser motivada, señalando de forma precisa, las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, y será notificada al/la peticionario/a. Lo anterior de conformidad con los índices de clasificación de la entidad y sus activos de información.

Artículo 34. *Competencia para dar respuesta, resolver o atender PQRSD*. De acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 1393 de 2018, se asignará el trámite de las PQRSD a las dependencias competentes para que procedan a responder, resolver o atender las mismas.

Parágrafo 1°. En caso de que la competencia para resolver una petición la tengan varios grupos internos de trabajo, la dependencia del nivel jerárquico superior a los grupos de trabajo respectivos, es la competente para resolverla. Para esto, deberá solicitar la información a cada grupo interno de trabajo que tenga a su cargo, con el fin de consolidar la información y proceder a responder.

Parágrafo 2°. Si los grupos corresponden a Subdirecciones y/o Direcciones Técnicas diferentes, la asignación de la PQRSD se realizará a la dependencia que deba resolver

el mayor número de solicitudes o cantidad de temas que se observen en la PQRSD presentada. A su vez, esta dependencia solicitará la información a las demás, con el fin de consolidar y emitir la respectiva respuesta.

Parágrafo 3°. En caso de que la dependencia o grupo de trabajo advierta que la PQRSD asignada no es de su competencia, deberá informar máximo al día siguiente de su recibo a Servicio al Ciudadano, para proceder con la reasignación de la misma.

Artículo 35. *Traslado por falta de competencia*. En caso de que la UBPD no sea la competente para tramitar una PQRSD, será informado de inmediato al interesado, en caso de que se actúe verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Parágrafo: La remisión por competencia a otra autoridad deberá encontrarse debidamente sustentada y en lenguaje claro para el/la peticionario/a, incorporando el carácter humanitario de la UBPD, así como informar de al peticionario sobre el trámite efectuado.

Artículo 36. *Cotos de reproducción de información*. Que, la Ley 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, contempla la necesidad de dar aplicación a los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, en el momento de interpretar el derecho de acceso a la información. Sumado a estos criterios se debe aplicar el principio de gratuidad, según el cual: “(...) el acceso a la información pública es gratuito y no se podrán cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.”

En este orden, el artículo 21 del Decreto 103 de 2015, prevé que, “(...) Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante administrativo documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de Reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado”.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, le corresponde a la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, establecer el costo de fotocopias, impresión y dispositivos de almacenamiento para la reproducción de información pública solicitada por particulares, que reposen sus archivos y que no tenga el carácter de reservado o clasificado conforme a la Constitución o la ley y según los lineamientos definidos por la entidad, la cual deberá ser tramitada por el responsable de su custodia.

Artículo 37. *Informes y alertas de seguimiento*. La Subdirección Administrativa y Financiera, a través de Servicio al Ciudadano, tendrá la función de efectuar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, realizar informes sobre la efectividad de la gestión, así como de remitir alertas de control y seguimiento sobre los términos de vencimiento y comportamiento de los PQRSD.

Dichos reportes e informes serán divulgados a los Grupos Internos de Trabajo de la entidad en procura de mejorar la gestión en esta materia y los mismos serán publicados en la página web de la entidad para consulta de la ciudadanía en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Artículo 38. *Procedimiento sancionatorio interno*. Lo previsto en el presente reglamento, se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011 y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.

Artículo 39. *Comunicación*. Copia de la presente resolución se comunicará a todas/os los/las servidores y servidoras a través del correo electrónico de la UBPD.

Artículo 40. *Vigencia*. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en la Ciudad de Bogotá, D. C., el 2 de septiembre de 2021

Publíquese y cúmplase.

Dada en la Bogotá D. C., a 2 de septiembre de 2021.

La Directora,

*Luz Marina Monzón Cifuentes*

(C. F.).

## Unidad Administrativa Especial de Pensiones

### EDICTOS

El Subdirector d Prestaciones Económicas,

HACE SABER:

Que el día 16 de mayo de 2021, falleció la señora Fulvia Mercedes Klinger Angulo, quien se identificaba con cédula de ciudadanía número 51791520 y que a reclamar el reconocimiento y pago de las mesadas causadas no cobradas se presentaron Claudia Liliana Klinger identificada con cédula de ciudadanía número 52093300 y Luis Eduardo Galvis Klinger identificado con cédula de ciudadanía número 80859796, en calidad de hijos(as) de la causante.

Que el objeto de esta publicación es avisar a las personas que crean tener igual o mejor derecho, que deben manifestarlo mediante comunicación dirigida a esta dependencia, ubicada en la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca, Calle 26 No. 51-53, de la ciudad de Bogotá, D. C., si es posible; o a través de nuestros